

Cisco IP Phone フックスイッチのクリーニングとトラブルシューティングのためのベストプラクティス

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[Cisco IP Phone フックスイッチのクリーニングとトラブルシューティング](#)

[シグナリング](#)

[受け台クリップ](#)

[LAN コード](#)

[セルフクリーニング式フックスイッチ接続部](#)

[接続部のクリーニング](#)

[関連情報](#)

概要

ハードウェア障害として報告された多数の Cisco IP Phone の詳細な分析が完了し、当社の調査により、これらの電話の大部分には決定可能な障害がないことが明らかになりました。電話業界が電話機の障害を測定するときに使用する標準は、Bell Corp/Telcordia 標準に基づいており、標準の許容障害発生率は、4% に設定されています。Cisco IP Phone の全体的な障害発生率は、許容業界平均を十分に下回っています。ハードウェア障害として報告された問題の多くは、実際には動作またはクリーンアップの問題です。このドキュメントでは、Cisco IP Phone を交換する前に実施することが望ましい一般的なトラブルシューティング手順について説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

使用するコンポーネント

この文書の情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco 7910、7940、および 7960 IP Phone

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

Cisco IP Phone フックスイッチのクリーニングとトラブルシューティング

この項では、フックスイッチの故障と思われる場合の電話機の使用法と対処法についてガイドラインを示します。

電話機を掃除したり拭いたりするときには、少し湿らせた柔らかい布を使用してください。クリーニングその他の目的で電話機に液体や粉末を直接かけないでください。耐候性のある電子機器以外のすべての電子機器と同様に、液体や粉末が原因でコンポーネントが劣化し、障害が発生する可能性があります。

シグナリング

電話機と Cisco CallManager の間でシグナリングが正しく動作していることを確認します。スピーカー ボタンを使って電話に応答するか、受話器を外します。通話に応答がある場合、またはダイヤルトーンを受信する場合には、シグナリングがアクティブ状態です。

受け台クリップ

電話機の設計には、ハンドセット受け台部分に反転可能なクリップが含まれています。電話機の壁面取り付けでは、タブを外側にしてクリップを使用します。受け台ハンドセットクリップが壁面取り付け位置（プラスチックタブが上向きに出た状態）であるかどうかを確認してください。電話機を卓上に置く場合は、クリップを上向きにスライドさせて取り外し、180 度回して元の位置にスライドさせるとタブが隠れます。

このタブは（受け台の）基部のハンドセットの位置になるためハンドセットの邪魔になり、フックスイッチが上がったままの状態になる可能性があります。その後、新しい通話を開始したり呼び出しに応答したりしようとしてハンドセットを持ち上げても、フックスイッチが動作しません。呼び出しに応答しても、電話機が鳴り続けます。発信しようとしてもダイヤルトーンが聞こえません。

LAN コード

電話機と一緒に梱包されていた濃い灰色の回線コード/LAN ケーブルが使用されているかどうか確認します。別のケーブルが代わりに使用されている場合、それが電話機の側面、基部とフットスタンドの間から外に出るように配置してください。

直径がより大きい Cat-5、Cat-5E、Cat-6 などの他のケーブルをフットスタンド後部から下にくぐらせると、電話機が前に持ち上がります。ディスプレイからのグレアを抑えるために、フットスタンドはさまざまな位置に調整できるように設計されています。電話機の位置を最も垂直な角度に調整すると、コードの直径が大きい場合に電話機が実際に前向きになり、ハンドセットがフックスイッチにしっかり収まらない可能性があります。これにより、誤ったオフフック状態になります。

ハンドセットがフックスイッチにしっかり収まるよう、電話機の位置を最も垂直な角度から 1 ノッチずらしてください。

セルフ クリーニング式フックスイッチ接続部

フックスイッチ接続部は、セルフ クリーニングによって接続部を拭き取るように設計されています。電話機を長期にわたり使用しないと、空気中のほこりやその他の汚れが原因で接続部が劣化し、断続的に機能が停止します。フックスイッチを押してすぐに放す動作を十数回繰り返して、接続部をクリーニングしてください。

接続部のクリーニング

電話機シェルを2つの部分に取り外します(前面と背面、4本のネジ)。このうち、すべての電子部品が据え付けられている前半分で、フックスイッチを見つけて取り外します。その下に、小さな白い接続パッドがあります。接続パッドを持ち上げ、その下にある接続部を消しゴムで清掃して、できるだけ色がシルバーになるようにします。

注: 上記のどの方法によっても問題が解決しない場合は、電話機の Return Material Authorization (RMA) の対象となります。

関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)